

### Рецензенты:

доктор педагогических наук, профессор А. И. Кравчук;  
кандидат педагогических наук, профессор Н. М. Костикина.

Особенности делового этикета в туриндустрии : учебно-методическое пособие / сост. Н. А. Лукьянова. – Омск : Изд-во СибГУФК, 2013. – 72 с.

В учебно-методическом пособии рассматриваются теоретические и практические стороны делового этикета специалиста туриндустрии. В пособие также включены задания для самоконтроля, самоанализа и рефлексии, ситуативные упражнения, тренинг жестикуляций, ролевые и деловые игры, которые помогут закрепить полученные теоретические знания.

Материалы учебно-методического пособия рекомендуются для студентов очной и заочной форм обучения по направлению 100400 «Туризм» (дисциплина «Деловой этикет и протокол»), а также для студентов тех направлений, чья будущая деятельность связана с реализацией творческих способностей в общении с другими людьми: направление 032101 «Физическая культура и спорт» (дисциплина «Адаптация на рынке труда»); 032100 «Физическая культура» (дисциплина «Основы этики»); 031600 «Реклама и связи с общественностью» (дисциплины «Основы ораторского искусства», «Основы словесного творчества») и др.

Составитель: канд. пед. наук Н. А. Лукьянова.

## Содержание

ВВЕДЕНИЕ .....	4
I. ЭТИКЕТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН .....	5
II. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА В ТУРИНДУСТРИИ .....	10
III. ВЕРБАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА .....	14
3.1. Этикет приветствий и представлений .....	14
3.2. Ораторское искусство .....	16
3.3. Письменное деловое общение .....	20
3.4. Этикет телефонного разговора .....	25
3.5. Активное слушание .....	26
IV. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА .....	30
4.1. Внешний вид .....	32
4.2. Мимика .....	36
4.3. Жесты .....	36
4.4. Визуальный контакт .....	38
4.5. Пространственная организация .....	39
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	41
ПРАКТИКУМ .....	45
1. Тренинг жестикуляции .....	45
2. Ролевые игры .....	54
3. Деловые игры .....	63
4. Ситуативные упражнения .....	68